

《住宅物业服务规范》编制说明

一、项目背景

住宅物业是物业行业管理范围中最重要的组成部分之一，是住宅类房地产项目的后续配套的民生内容。近几年来，随着我国城乡差别的缩小，城市和周边乡村住宅房地产项目蓬勃发展已是必然。人民生活水平的提高要求居住的条件更加舒适安全，生活环境更加环保美丽，居家、出行、通信、安全秩序以及管理现代化都要求其电气电子化程度更加可靠快捷高效并以安全作保证。归结起来，人民生活水平的提高就是对物业服务企业服务内容和质量的要求也越来越高。

2019年9月3日，《深圳经济特区物业管理条例》正式修订通过，在保障业主合法权益、规范业主大会和业主委员会运作、提升物业服务质量、加强党的领导和政府监管等方面有重大创新；对物业服务企业及其从业人员在规范物业服务经营行为、履行物业服务合同约定、加强物业使用安全管理、配合做好基层治理相关工作等多个方面提出了更高的要求。进一步规范业主大会和业主委员会运作，在业主自我管理、自我约束上先行示范；强调要加强党的领导和政府监管，在加强党的领导、党的建设和创新社会治理上先行示范。为了适应这些变化，2016出台的SZDB/Z 203《住宅物业服务内容与质量规范》已不能满足我市住宅物业行业内服务内容与质量要求，需要根据新发布的标准与法律法规，修订与优化住宅物业服务要求，规范住宅物业服务模式、促进住宅物业的规范化发展，提高住宅物业领域的管理效率及服务水平。

二、工作简况

（一）任务来源

根据深圳市市场监督管理局于2021年4月28日发布的《深圳市市场监督管理局关于下达2021年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，本标准被批准修订立项，立项名称为《住宅物业服务规范》。

本标准计划编号为70号，计划完成日期为2023年12月。

本标准由深圳市住房和建设局提出并归口。

（二）主要工作过程

项目启动

2021 年 1 月，按照深圳市住房和建设局的相关要求，成立标准编制组，建立工作联络机制，开展调研。

标准立项

2021 年 3 月，标准编制组填写了《深圳市地方标准制修订计划项目建议书》，提交至深圳市市场监督管理局，并于 2021 年 4 月 28 日在《深圳市市场监督管理局关于下达 2021 年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》中正式立项。

草案编制

2021 年 3 月至 2022 年 3 月，标准编制组在文献研究、实地调研的基础上，通过问卷调查结合专家讨论会的形式，探讨本标准编制的目的和方向。同时，标准编制工作组多次召开内部讨论会，就标准的基本框架，关键指标和技术要求等标准内容进行了论证，形成标准草案。

征求意见稿编制

2022 年 4 月至 2023 年 3 月，在草案基础上，编制组多次通过实地调研、邮件及会议等形式，与行业内各企事业单位进行交流和沟通，就标准中涉及的重点内容、具体要求进行全面深入的论证及修改完善，形成标准征求意见稿。

2023 年 4 月 10 日至 2023 年 5 月 11 日，深圳市住房和建设局在其门户网站公开标准征求意见稿及编制说明广泛征求意见，未收到反馈意见。

三、标准编制原则依据及对标情况

（一）编制原则

本标准按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。标准制定工作遵循“面向市场、服务产业、自主制定、适时推出”的原则，与应用推广相结合，统筹推进，再充分调研深圳市住宅物业服务现状的基础上，突出体现深圳市地方标准《住宅物业服务规范》的“科学性”、“先进性”、“合理性”和“实用性”。

1. 科学性原则

本标准通过深入研究国家、地方政策法规，参考各地有关住宅物业服务等级

要求、量化等级指标，结合了住房和城乡建设部等 10 部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》、深圳市住建局、深圳市发改委联合发布关于征求《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》意见的通告等相关工作指引，根据深圳住宅物业服务现状及实地调研结果，对标准的关键性指标进行了科学设置和合理分析，确保了标准制定的科学性。

2. 先进性原则

目前，物业服务行业存在收费与服务不对等的情况，本标准的制定和实施有利于规范物业服务行业的有序发展，为市民提供优质服务的同时，也为政府部门和社会监督提供必要参考依据，具备一定的“先进性”和“前瞻性”。

3. 合理性原则

本标准的制定充分考虑深圳物业服务企业现状、结合业主/物业使用人合理诉求以及监管部门管理要求，对指标进行量化、协调和统一，以保障标准的合理性。

4. 实用性原则

本标准在起草过程中认真调研了我市多家住宅物业服务企业，根据其层次化、差异化、个性化特征，总结提炼形成了结构清晰、逻辑顺畅、描述专业的标准条款。保证了本标准的简明易懂和可操作性，便于后续的实施推广。

(二) 编制依据

1. 编写规则按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则》的要求进行。

2. 以《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》《中华人民共和国民法典》为基础，住房和城乡建设部等 10 部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》、深圳市住建局、深圳市发改委联合发布关于征求《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》意见的通告为工作指引，结合深圳实际情况，规定了住宅物业服务的基本规定，以及综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、公共保洁服务、绿化养护服务、秩序维护服务的服务事项要求和等级标准。

(三) 与国内领先、国际先进标准的对标情况

在标准编制过程中，编制组收集分析了国内外相关标准情况。据了解，国外

尚未出台相关国际标准，我国也尚未出台相关国家、行业标准；广州市已出台 DB4401/T 100.2—2020《物业服务 第2部分：住宅小区》，深圳市已出台 SZDB/Z 170—2016《物业服务区域秩序维护规范》、SZDBZ 287—2018《物业管理基础术语》、SZDB/Z 307—2018《物业服务行业安全管理检查评价规范》等标准。随着《深圳经济特区物业管理条例》正式修订通过，SZDB/Z 203—2016《住宅物业服务内容与质量规范》已不能满足我市住宅物业领域、业主、物业服务企业的需求，需要根据最新发布的法律法规与标准，细化、优化服务内容与质量。为促进住宅的规范化发展，减少纠纷，提高住宅物业领域的管理效率及服务水平，以助力粤港澳大湾区、先行示范区“两区”建设，深圳市亟需修订具有普遍性、指导性、规范性的住宅物业服务内容与质量标准指引。

（四）与 2016 版标准的主要差异

本标准与 SZDB/Z 203—2016 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“基本规定”一章（见第4章）；
- b) 将“综合服务内容与质量规范”更改为“综合服务”，并将2016年版的有关内容更改后纳入（见第5章，2016年版的第4章、4.1）；
- c) 将“物业（本体）维护内容与质量规范”“物业设施设备维护管理内容与质量规范”“消防基础管理内容与质量规范”合并为“共用部位及共用设施设备维护服务”，并将2016年版的有关内容更改后纳入（见第6章，2016年版的第4章、4.2、4.3、4.7）；
- d) 将“公共保洁服务内容与质量规范”更改为“公共保洁服务”，并将2016年版的有关内容更改后纳入（见第7章，2016年版的第4章、4.4）；
- e) 将“物业绿化养护内容与质量规范”更改为“绿化养护服务”，并将2016年版的有关内容更改后纳入（见第8章，2016年版的第4章、4.5）；
- f) 将“物业服务区域秩序维护内容与质量规范”更改为“秩序维护服务”，并将2016年版的有关内容更改后纳入（见第9章，2016年版的第4章、4.6）；
- g) 删除了“安全事故处理内容与质量规范”（见2016年版的4.8）；
- h) 删除了“社区警务协作内容与质量规范”（见2016年版的4.9）；
- i) 更改了“专项（特约）服务内容与质量规范”，并将2016年版的有关内

容更改后纳入（见 5.1.11，2016 年版的第 5 章）；

j) 删除了附录 C，并将 2016 年版附录 C 的有关内容更改后纳入（见第 5 章，2016 年版的附录 C）；

k) 删除了附录 D，并将 2016 年版附录 D 的有关内容更改后纳入（见第 6 章，2016 年版的附录 D）；

l) 删除了附录 E，并将 2016 年版附录 E 的有关内容更改后纳入（见第 6 章，2016 年版的附录 E）；

m) 删除了附录 F，并将 2016 年版附录 F 的有关内容更改后纳入（见第 7 章，2016 年版的附录 F）。

四、主要条款的说明

《住宅物业服务规范》标准结构由 9 个章节和 2 个资料性附录构成。以下对标准中的主要条款进行简要说明：

（一）标准的适用范围

本标准规定了住宅物业服务的总则以及综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、清洁卫生、绿化养护、秩序维护等五个服务事项和等级标准。

本标准适用于深圳市行政区域内订立住宅物业服务合同、物业服务等级划分及服务等级评定。

（二）规范性引用文件

本章节给出了标准编制过程中引用的相关文件，包括国家标准：GB 3096《声环境质量标准》、GB 5749《生活饮用水卫生标准》、GB/T 18775《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》、GB/T 21431《建筑物防雷装置检测技术规范》、GB 50050《工业循环冷却水处理设计规范》、GB 50134《人民防空工程施工及验收规范》；行业标准：CJ/T 244《游泳池水质标准》、TSG 08—2017《特种设备使用管理规则》、TSG T5002—2017《电梯维护保养规则》；地方标准：SZDB/Z 170《物业服务区域秩序维护规范》、SZDB/Z 171《物业服务人员管理规范》、SZDB/Z 172《物业共用部位设施设备编码规范》、SZDB/Z 173《物业绿化养护管理规范》、DB4403/T 23—2019《公共厕所建设规范》。

（三）术语和定义

DB4403/T XXXX—2022 界定的术语和定义适用于本文件。

(四) 基本规定

本章节对住宅物业服务内容和等级进行简要概括。

(五) 综合服务

本章节对综合服务作了一定的要求，其中通用要求引用 SZDB/Z 203《住宅物业服务内容与质量规范》中附录 C 中部分指标质量规范的要求，同时参考了《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市物业服务评价管理办法》补充了对物业服务企业自身条件的要求；等级要求参考了《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》，根据实地调研结果进行编制。

(六) 共用部位及共用设施设备维护服务

本章节对共用部位及共用设施设备维护服务作了一定的要求，其中通用要求引用 SZDB/Z 203《住宅物业服务内容与质量规范》中附录 D、附录 E 中部分指标质量规范的要求；等级要求参考了《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》，根据实地调研结果进行编制。

(七) 公共保洁服务

本章节对公共保洁服务作了一定的要求，其中通用要求引用了 SZDB/Z 203《住宅物业服务内容与质量规范》中附录 F 中质量规范的要求；等级要求参考了《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》、SJG 50—2018《绿色物业管理项目评价标准》，根据实地调研结果进行编制。

(八) 绿化养护服务

本章节对绿化养护服务作了一定的要求，其中通用要求参照 SZDB/Z 173《物业绿化养护管理规范》执行；等级要求参考了《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》，根据实地调研结果进行编制。

(九) 秩序维护服务

本章节对秩序维护服务作了一定的要求，其中通用要求参照 SZDB/Z 170《物业服务区域秩序维护规范》执行；等级要求参考了《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准(征求意见稿)》，根据实地调研结果进行编制。

（十）附录

本标准包含 2 个资料性附录，附录 A 为文明用语，在引用 2016 年版的基础上，新增和删除了物业服务企业对待业主及物业使用人的部分文明用语。

附录 B 为服务忌语，同样在引用 2016 年版的基础上，新增和删除了物业服务企业在提供物业服务过程中，不应使用的部分服务忌语。

五、标准中涉及到任何专利情况

本标准不涉及专利问题。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、标准的贯彻与实施意见与建议

标准发布之后，建议主管部门从以下两个方面开展标准推广与实施工作：

（一）开展宣贯培训活动

按照深圳市地方标准管理的相关要求，地方标准发布实施后，由主管部门组织和督导本部门、本行业开展地方标准的宣贯、培训和实施工作。可充分利用电视、网络、报纸等媒体，以多渠道、多手段，线上、线下多种形式向标准应用相关方推广宣传标准，确保标准应用相关方准确理解并实施标准。

（二）持续改进完善标准

在标准实施的过程中，按照标准化的基本理念，通过实施检查、重复验证、持续改进等方式方法，确保标准实施有效，对我市物业管理起到良好的指导作用。

八、其他应予说明的事项

无。